

## ABSTRAKSI

Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi yang mempunyai peranan untuk melengkapi liburan setiap orang dan menjadi penunjang perkembangan industri pariwisata, karena berfungsi sebagai tempat menginap para wisatawan yang datang selama mereka melakukan perjalanan wisata. Perkembangan industri perhotelan yang pesat telah mengakibatkan timbulnya persaingan ketat. Apalagi mengingat saat ini Indonesia memasuki era globalisasi atau perdagangan bebas, maka dari itu banyak manajemen asing yang mendirikan banyak industri perhotelan di Indonesia. Industri perhotelan yang banyak menjual jasa, maka dalam setiap kegiatan operasionalnya selalu berurusan dengan etika dan keramahtamahan. Kualitas jasa pelayanan yang baik terbukti menjadi suatu strategi yang berhasil dan sebagai suatu kunci sukses dengan memenuhi apa yang menjadi harapan tamu sehingga mereka memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan perusahaan. Hotel Harris Pop Gubeng Surabaya merupakan “Combo Hotel” pertama di wilayah Jawa Timur, yang terdiri dari hotel bintang empat untuk Harris Hotel dan hotel bintang dua untuk Pop Hotel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengambil beberapa responden dengan menggunakan alat pengumpulan data pokok berupa kuesioner. Metode penelitian ini berguna sebagai alat evaluasi dan prediksi mengenai kondisi atau fenomena sosial tertentu. Data pada penelitian ini data yang diperoleh dan dikumpulkan dari responden berdasarkan jumlah sampel tertentu dengan menggunakan kuesioner. Analisa data dilakukan dengan hasil data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebar dan dijawab oleh responden. Peneliti mengumpulkan kuesioner hasil jawaban responden. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner merupakan jenis pertanyaan tertutup, pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan dengan variasi jawaban yang sudah ditentukan dan disusun terlebih dahulu sehingga responden tidak memiliki kebebasan untuk memilih jawaban lain selain pilihan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memiliki peran penting dalam membentuk sebuah opini yang baik untuk menimbulkan kesan yang baik pula terhadap citra hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya. Resepsionis memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam membentuk sebuah opini awal pada para tamu sebab resepsionis merupakan pihak sebagai pandangan pertama bagi tamu untuk memperoleh pelayanan. Resepsionis hotel HARRIS-POP! GUBENG Surabaya dinilai telah mampu memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap tamu atau konsumen sehingga tamu atau konsumen merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diperoleh.